

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE DI
PANDAAN**



Oleh:

ELMAS RAHMANIAH AL-THAFF

NPM: 14.1.02.09468

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE DI
PANDAAN**



Oleh:

ELMAS RAHMANIAH AL-THAFF

NPM: 14.1.02.09468

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE DI PANDAAN**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

ELMAS RAHMANIAH AL-THAFF

NPM: 14.1.02.9468

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE
DI PANDAAN**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ELMAS RAHMANIAH AL-THAFF
NPM : 14.1.02.09468

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 05 Mei 2018**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Laily, M.Si.

Anggota : 1. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

2. Dra. Ec. Nurul Widyawati, M.M.

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dra. Aniek Wahyuati, M.M.


Dr. Triyonowati, M.Si

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **ELMAS RAHMANIAH AL-THAFF**

N.P.M : **14.1.02.09468**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE DI PANDAAN

diajukan untuk diuji pada tanggal 05 Mei 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 05 Mei 2018

Yang membuat pernyataan,


Elmas Rahmaniah Al-Thaff

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : ELMAS RAHMANIAH AL-THAFF
NPM : 14.1.02.09468
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Pasuruan, 06 Nopember 1995
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/1
Alamat Rumah : Jl. Sidotopo no 29 Pandaan Pasuruan
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : MOCH SELAMET MOENAWAR
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Sidotopo no 29 Pandaan Pasuruan
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Petungasri III
2. Tamat SLTP di SMPN 2 Beji Pasuruan
3. Tamat SLTA di MA Ma'arif Sukorejo Pasuruan
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2014-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Elmas Rahmaniah Al-Thaff

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE DI PANDAAN”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Selama penyusunan skripsi ini tentunya mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing. Kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Aniek Wahyuati, Dra. M.M. Selaku dosen pembimbing yang meluangkan banyak waktunya, membimbing, dan mengarahkan dengan baik dalam penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.
4. Bapak R. Yudi Sidharta, S.E., M.S.A. Selaku dosen wali yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan pada saat perwalian berlangsung
5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya kiranya telah memberikan ilmu dan pengetahuan pada penulis, selama menimba ilmu di kampus STIESIA Surabaya.
6. Kepada kedua orang tua saya tercinta bapak saya Moch Selamat Moenawar dan ibu saya Nuril Faiqoh yang senantiasa memberi motivasi agar skripsi ini cepat terselesaikan serta doa beliau yang tiada henti mengiringi perjalanan hidup saya.

7. Adik-adik saya tercinta M Salman Al-Farisi dan Frizta Zahara terima kasih atas motivasi agar selalu semangat dan pantang menyerah.
8. Sahabat-sahabat saya tercinta Shinta Fardiana, Roin Maslahatin, Yayuk Wahyuni, Mega Rachma, Tata afifah, Lailatus Saidah, mas Ical, mbak Efri, Ulum hendra, dan teman-teman lain yang sudah tak henti memberikan dukungan dan motivasi, sampai terselesaikan penulisan skripsi ini.
9. Seluruh kawan seperjuangan saya SM 8 angkatan 2014 yang bersama-sama berjuang dalam menempuh ilmu perkuliahan selama ini serta memberikan doa, motivasi, dan dukungan kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini.

Rasa hormat dan terimakasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya semoga Allah SWT, membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan.

Surabaya, 05 Mei 2018

Elmas Rahmania Al-Thaff

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
 BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN	
HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1 Kualitas Layanan.....	9
2.1.2 Harga.....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4 Penelitian Terdahulu	23
2.2 Rerangka Pemikiran	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	25
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	
.....	25
2.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
 BAB 3 : METODE PENELITIAN	 28
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	28
3.1.1 Jenis penelitian	28
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian	28
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	29

3.3 Teknik Pengumpulan Data	30
3.3.1 Jenis Data	30
3.3.2 Sumber Data	31
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	31
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	31
3.5 Teknik Analisis Data	36
3.5.1 Metode Analisis Deskriptif	36
3.5.2 Uji Instrumen Data	36
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	37
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	38
3.5.5 Uji Kelayakan Model	39
3.5.6 Pengujian Hipotesis	40
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.2 Layanan Perusahaan	42
4.1.3 Deskriptif Karakteristik Responden	44
4.1.4 Analisis Deskriptif	47
4.1.5 Uji Instrumen Data	51
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.1.7 Uji Asumsi Klasik	55
4.1.8 Uji Kelayakan Model	58
4.1.9 Uji Hipotesis	60
4.2 Pembahasan	61
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
BAB 5 : PENUTUP	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
JADWAL PENELITIAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel Top Brand Index Jasa Kurir	3
2. Tabel Penelitian Terdahulu	23
3. Tabel Skala Likert Jawaban Kuisisioner	35
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Layanan	48
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga	49
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	51
10. Hasil Uji Validitas.....	52
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
12. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
13. Hasil Uji Multikolinieritas	55
14. Hasil Uji F.....	58
15. Koefisien Determinasi (R^2).....	59
16. Hasil Uji t.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	24
2. Grafik Uji Heterokedastisitas.....	56
3. Grafik Uji Normalitas Data.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisioner
2. Tabulasi Data
3. Hasil Output Spss Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Hasil Output Spss Regresi Linier Berganda
5. Hasil Output Spss Uji Asumsi Klasik
6. Grafik Scatterplot
7. Grafik Normalitas
8. Hasil Output Spss Uji Kelayakan Model
9. Hasil Output Spss Uji Hipotesis



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Pandaan

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah memakai jasa pengiriman di JNE di Pandaan, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive sampling* dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,345 dan tingkat signifikansi 0,000 dan variabel harga juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,273 dan tingkat signifikansi 0,000.

Sedangkan uji kelayakan model menggunakan Koefisien determinasi (R^2) dengan nilai *R Square* sebesar 0,723 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan dan harga terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan adalah sebesar 72.3% sedangkan 27,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata kunci : Kualitas Layanan, harga, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality and price variables on customer satisfaction in PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) branch Pandaan Pasuruan

The population in this research were consumers who have been used delivery services in JNE Pandaan, sampling technique in this research was using purposive sampling and the samples that been used in this research as many as 100 respondents. The type of data used in this research is the primary data by using questionnaires. The analysis technique that been used is multiple linear regression analysis.

The results showed that the service quality had a significant and positive influence on customer satisfaction with regression coefficient of 0.345 and 0.000 significance level and price variable also have significant and positive influence on customer satisfaction with regression coefficient equal to 0,273 and level of significance 0.000.

While the model feasibility test using coefficient of determination (R^2) with R Square value of 0.723 it shows that the influence of independent variables consisting of service quality and price to the dependent variable that is customer satisfaction is 72.3% while 27.7% is influenced by the other variables outside research.

Keywords: service quality, price, and customer satisfaction.

Nama Mahasiswa

NPM

Tanggal Masuk

Tanggal Selesai

Abstrak ini adalah memang betul translasi dari L.A.B. BAHASA
Sealul dengan aslinya yang telah disetujui oleh dosen pembimbing



Petugas L.A.B. BAHASA